

平成26年度信託相談所取扱状況

信託相談所では、信託を利用するお客様からの信託業務等に関する相談・照会に応じています。また、信託業務等に対する苦情を受け付けて円満な解決を図るように努めています。

平成26年度の信託相談所取扱状況の概要は、次のとおりです。

(1) 取扱件数

平成26年度の取扱件数は1,587件となり、前年度(1,439件)に比べて10%増加しました。

このうち、相談・照会件数は1,563件(前年度1,405件)でした。その内訳をみますと、信託業務64.7%(前年度64.1%)、併營業務6.0%(前年度6.4%)、銀行業務5.2%(前年度3.6%)、その他24.0%(前年度25.9%)となっています。信託業務が大幅に増加したのは、平成24年2月から取扱いを開始して後見制度支援信託や平成25年4月から取扱いを開始した教育資金贈与信託、さらに平成25年4月から受益者の範囲の拡大があった特定贈与信託に関する相談が多数寄せられたことによります。

また、苦情は24件(前年度34件)ありました。その内訳は信託業務が1件(前年度5件)、併營業務が15件(前年度18件)、銀行業務が7件(前年度10件)、その他1件(前年度1件)となっています。

認定個人情報保護団体としての個人情報保護に係る相談が1件あり、苦情はありませんでした。

(2) 相談・照会等の主な内容

①相談・照会の主な事例

(ア)信託業務

信託業務の相談・照会を商品別に多い順にみますと、教育資金贈与信託、後見制度支援信託を含む「金銭信託、貸付信託」、重度心身障害者の生活の安定確保のための「特定贈与信託」、保有する不動産の有効活用を図るための「不動産の信託」となっています。

(教育資金贈与信託)

- ・30歳になった時点で財産が残っていた場合、課税されるのか。
- ・交通費や宿泊費は対象になるのか。
- ・委託者が死亡した場合、信託契約はどうなるのか。
- ・海外の大学の受験料や旅費、寮の費用は対象になるのか。
- ・契約時に委託者の同席を求められるのか。

- ・契約前に支払った入学金は対象にはならないのか。

(後見制度支援信託)

- ・「元本補填契約付」とはどのようなことか。
- ・ペイオフとの関係を知りたい。
- ・家庭裁判所からこの制度を勧められたが、利用しなくては行けないのか。
- ・株券や不動産を信託することは可能か。
- ・手数料について知りたい。

(不動産の信託)

- ・信託受益権を売却するにはどうしたら良いか。
- ・土地信託のスキームについて知りたい。
- ・土地信託の固定資産税は誰が払うのか。
- ・不動産管理信託と不動産処分信託について知りたい。

(特定贈与信託)

- ・ペイオフとの関係を知りたい。
- ・委託者、受益者が亡くなったら契約はどうなるのか。
- ・給付開始時期について知りたい。
- ・給付額はどのように決まるのか。
- ・給付金、収益には所得税が課されるのか。
- ・後見人は付けなければいけないのか。
- ・手数料はどのくらいか。
- ・障害者年金との併用は可能なのか。

(イ) 併營業務

併營業務の相談・紹介を商品別に多い順にみますと、遺言の執行等を行う「遺言・相続関連業務」、株式の名義書換等を行う「証券代行業務」となっています。

(遺言・相続関連業務)

- ・遺言執行の解約は可能か。
- ・遺言執行手続きについて教えて欲しい。
- ・遺言信託と遺言代用信託の違いを知りたい。
- ・死亡通知人承諾書とはどのようなものか。

(証券代行業務)

- ・株券を紛失した場合どうしたらいいか。
- ・株式異動証明書の発行手続きについて知りたい。
- ・信託銀行が代行業務を行っている根拠は何か。

(ウ) その他

- ・リバースモーゲージについて知りたい。
- ・家族信託とはどういうものか。

- ・自己信託について知りたい。
- ・信託会社と信託銀行の違いを知りたい。
- ・民事信託について知りたい。

② 苦情の主な事例

- ・平成 21 年と平成 24 年に遺言執行の依頼をした際、受託信託銀行が紹介した税理士が対応した。その後、平成 25 年に、相続が発生したため申出人自身で税に関する手続きを行ったところ、平成 24 年に相次相続控除が行われておらず、税金が多く支払われていたことが解った。当時担当した税理士に照会したところ「漏れていた」との事であったが、受託信託銀行からは「当方は関係ない」という回答しかない。「紹介した責任」はないのか。納得がいかない。
- ・平成 25 年 5 月、遺言信託契約を締結していた父親が亡くなり、6 月に執行の手続きを銀行に依頼した。しかし、9 か月も経った現在も未だに執行が完了していない。その間、銀行から相続人には満足の行く進捗状況説明がなされていない。なぜ遅れているのか、いつ完了するのかを含めて説明して欲しい。納得がいかない。
- ・平成 19 年、信託銀行から「儲かる、増える」と言われて投資信託を契約したが大きな損失が出ている。契約の際、リスクの話は聞いたが 99%は儲かるという話でリスクの話は 1%程度であった。勧誘の仕方に問題があるので損失を補てんして欲しい。
- ・信託銀行に対し、株式配当金領収書について、株主総会の資料と一緒に送付されるが 1 枚ものなのでまぎれやすく別便で送付できないか、ネーミングがわかりにくいと申し入れたところ、失礼な言い方をされた。
- ・平成 25 年 11 月に、定期預金をするつもりだったが、十分な説明もないまま保険商品を契約させられた。後日、保険商品だと分かり、解約を申し出たところ、信託銀行から、「販売にあたって問題がなかったことから解約できない」との回答があり、納得がいかない。
- ・ローンの返済条件のことで窓口となっている支店に電話をしたところ、たらい回しされ担当部署になかなかつながらず、長時間待たされた挙句、応対に出た行員の対応が失礼なもので、不愉快な思いをした。

(3) あっせん委員会利用の状況

信託協会は、指定紛争解決機関として、信託兼営金融機関や信託会社の信託業務等に対する苦情の解決、争いがある場合のあっせん等を行っております。平成 26 年度中「あっせん委員会」の利用は 1 件ございました。

(4) その他

信託相談所の運営について、外部有識者から意見を聴取し運営の改善に役立てる「信託相談所運営懇談会」を2回開催しました。

以 上

事案番号	26年度第1号
申立て概要	信託法第38条に基づく書類の謄写請求等
申立人の属性	個人
申立人の申出内容	<p>平成24年2月、亡き父親の借名名義である祖母名義の口座の存在が分ったがそのまま放置していた。26年7月、母親が死亡し、相続財産の総額を確定する必要があるため、上記借名名義口座の残高照会を行い、貸付信託に315円の残高が有ることが判明。併せて相手方金融機関より「相続届」が送付され、手続を開始した。</p> <p>「相続届」には「私と他の相続人全員が十分協議のうえ私1人が承継することに決めました」とあったことから、事実と反すること等から「私と他の相続人全員が十分協議のうえ」の文言を横線で抹消して提出したところ、相手方金融機関より、「相続届」に「左記の文言は訂正出来ません」の付箋が貼られて返送されてきた。</p> <p>当該「文言は訂正出来ません」という文言の契約上の根拠を請求したところ、支店長名義で「相続届」は個社の制定書式によるものであり、(貸付信託)契約に基づくものではない旨および説明不足をお詫び、新たな書面の提出無く(抹消線のまま)、手続を進めたい旨の連絡あり。</p> <p>ついては、信託法38条1項に基づき、「相続人が相続届けを提出する際には、予め貴行が定めた文言内容を訂正出来ない義務」を規定する契約書の謄写請求に応じるか、該当する条文が存在しない場合にはその旨を回答せよ。</p> <p>また、支店長が同社を代表して、信託法38条に基づく書類の閲覧等の請求に回答する権限を有する事を証するに足る証憑を手交せよ。</p>
相手方信託銀行等の見解	<p>以下のとおり、申立ては全く理由がない。</p> <p>本件申立ては、相手方による貸付信託の受託、信託事務の執行、解約・払戻手続等に問題があったとするものではない。</p> <p>申立人が相手方所定の相続届の「私と相続人全員が十分協議のうえ」という文言を削除して相続届けを提出したため、相手方が申立人に対し「文言は訂正出来ません」と説明したことについて、申立人より、当該説明の契約上の根拠を示せとの請求がなされたことに対しては、既に、当該説明は契約に基づくものではないことを明確に回答しており、当該説明を撤回し、申立人の修正と通りの内容で相続手続を行うことも認めている。</p> <p>したがって、申立人による貸付信託の権利の確保又は行使に関する調査の目的とは直接の関係はない。また、相手方は関係各部にて協議のうえ、所定の社内決済手続を経て回答しており、当該請求に応じる必要はない。なお、答弁書にて代表者名で改めて回答しており、なおさら請求に応じる必要はない。</p>
あっせん手続の結果	<p>【申立不受理】</p> <p>平成27年5月1日開催のあっせん委員会において適格性の審査が行われた結果、「苦情処理手続及び紛争解決手続等に係る業務規程」第25条第1項第六号および「苦情処理手続及び紛争解決手続等に係る運用要領」第12条第3項に定める「具体的な被害がないような事案」に該当すると判断し、当該申立てを不受理とすることを決定。</p>